

Next Generation Marketing: Swisscom Schweiz AG baut auf BSI für B2C-Bestandskunden-Strategie

Baden, 20. Juli 2021 – Die Swisscom AG mit Sitz in Ittigen bei Bern ist der führende Telekommunikationsanbieter sowie eines der bedeutendsten IT-Unternehmen der Schweiz. Mit ihren über 19 000 Mitarbeitern gilt sie als einer der innovativsten und nachhaltigsten Konzerne des Landes. Um ihre Marketing-Technologien für die automatisierte Kundenansprache entlang aller Schnittstellen zukunftsfähig aufzustellen, setzt die Swisscom Schweiz AG auf den Software-Hersteller BSI.

Neue Absatzwege und Kanäle für die Kommunikation mit den B2C-Kunden erschliessen, um sie proaktiv anzusprechen, ein tiefes Verständnis für Customer Journeys gewinnen und sich bei ausgewählten Kunden für ihre Treue bedanken: Für diese und andere Themen war die Swisscom Schweiz AG auf der Suche nach einem Technologiepartner, der sie bei der Umsetzung ihrer Vision von «Next Generation Marketing» aktiv begleitet. Um den besten Partner zu finden, richtete die Swisscom im September 2019 eine so genannte Pocathon-Ausschreibung aus: Ziel des dreitägigen Wettbewerbs unter Beteiligung von vier namhaften Software-Anbietern war die erfolgreiche Umsetzung verschiedener Use Cases. Dazu zählten neben der technologischen Umsetzung einer Black-Friday-Promotion und wiederkehrender Events wie Geburtstagsmailings auch komplexe Upselling-Aktivitäten. Der Software-Hersteller BSI entschied das Rennen für sich und legte damit den Grundstein für ein gemeinsames Pilotprojekt, das inzwischen erfolgreich abgeschlossen ist. Die Digital Experience Platform BSI CX ist in der Swisscom Enterprise Cloud live.

BSI entscheidet Pocathon zu Next Generation Marketing für sich

Den Ausschlag für die Entscheidung der Swisscom gaben die Marktreife und Anschlussfähigkeit von BSI: BSI konnte die gestellten Cases allesamt selbst innerhalb seiner Digital Experience Platform umsetzen, automatisierte Customer Journeys vorbereiten und Schnittstellen einfach integrieren. Die Test-Umgebung vermittelte gleich einen reellen Eindruck, wie flexibel sich BSI CX auf den konkreten Lösungsbedarf der Cases abstimmen lässt – notwendige Funktionalitäten konnten eingerichtet und ihre Anwendung in partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit der Swisscom demonstriert werden. Auf diese Weise punktete BSI ebenso auf technologischer Basis wie auch persönlich durch qualifizierte Beratung und vertieftes Kundenverständnis mit dem besten Gesamtkonzept.

Erfolgreiche Anbindung von BSI an bestehende Schnittstellen

Im November 2019 fiel der Startschuss für die gemeinsame Entwicklung des MVP-Projekts: Ziel war es, innerhalb der anvisierten Projektdauer von einem halben Jahr die technologischen Voraussetzungen dafür zu schaffen, Kunden entlang individueller Customer Journeys im System abzubilden, sie automatisiert – per E-Mail, SMS oder Telefon – zu adressieren und Ihnen personalisiert für ihre Treue zu danken. Die Anbindung von BSI an diverse Schnittstellen war dabei eine komplexe Herausforderung, womit BSI das entscheidende Puzzle-Teil für den Erfolg des Projektes setzte.

Weiterer Rollout in Planung

Seit Juli 2020 ist die Pilotphase erfolgreich abgeschlossen und die Digital Experience Platform von BSI in der Enterprise Cloud der Swisscom AG lauffähig online gestellt. Im Ergebnis gelang es, in nicht einmal einem Monat über tausend Teilnehmer zu verarbeiten und einige davon personalisiert über den präferierten Kanal zu kontaktieren. Im Zuge des Rollouts ist die Entwicklung weiterer Use Cases und Customer Journeys in Zusammenarbeit mit BSI geplant. Die nächsten Schritte sind vielversprechend: «Angesichts der Grösse unseres Unternehmens, seiner verschiedenen Divisionen und Geschäftsbereiche war uns an einem umfassend integrierbaren Automation-System gelegen, das zugleich nutzerfreundlich ausfällt», kommentiert Patricia Gross-Gonzalez (Leiterin Programm Next Generation Marketing) von Swisscom Schweiz AG. «BSI hat uns auf Lösungsebene, aber auch menschlich als Team vollends überzeugt. Wir freuen uns daher auf die weitere Zusammenarbeit, neue Projekte und die gemeinsame Entwicklung unserer zukünftigen Marketing-Vision.»

BSI Medienkontakt

Kontakt

Charlotte Malz, +41 (0)417668633
charlotte.malz@bsi-software.com
BSI Business Systems Integration AG
Täfernweg 1, CH-5405 Baden
www.bsi-software.com

Pressekontakt

Daniel Bastan, +49 89 628 175 16
WE Communications
dbastan@we-worldwide.com

Über BSI

Impress your customer – das ist unser Versprechen an Sie. Dank unseren smarten Softwarelösungen für Customer Relationship Management (CRM) und Marketing Automation erreichen Sie Leads und Kunden da, wo sie sind und begleiten sie durch die gesamte Customer Journey. Bei BSI gehen Beratung, Software-Entwicklung und -Implementierung Hand in Hand. BSI bietet eine der führenden Omnichannel-Suiten im Markt und Lösungen von CRM über Customer Experience bis zu Data

Management. Unsere Lösungen bieten eine breite Funktionalität und die nahtlose Anpassung an individuelle Kundenbedürfnisse – spezialisiert für Retail, Banking und Insurance. Das Ergebnis: Eine überraschend einfache und intuitive Bedienung sowie ein Experience Management, das Endkunden begeistert. BSI wurde 1996 in der Schweiz gegründet und beschäftigt über 338 Mitarbeiter an Standorten in Baar, Baden, Bern, Darmstadt, Düsseldorf, Hamburg, München und Zürich.